



**TOPO**  
TREINAMENTOS

## ***O Condomínio***



Condomínio quer dizer “domínio de mais de um”. ou seja, é um agrupamento de proprietários, chamados condôminos, que dividem entre si despesas, direitos e responsabilidades.

Condomínios não são empresas. No entanto, na prática é como se o porteiro trabalhasse em uma empresa, principalmente se este for um profissional contratado por uma empresa terceirizada.

## ***A Portaria***

A portaria é o local por onde entram e saem moradores, visitantes, correspondências, encomendas e compras entregues em domicílio. No meio de tudo isso estão aqueles – o porteiro e o vigia – a quem cabe gerenciar essa movimentação com educação e segurança. O porteiro é a primeira impressão do condomínio – é o Cartão de Visitas.

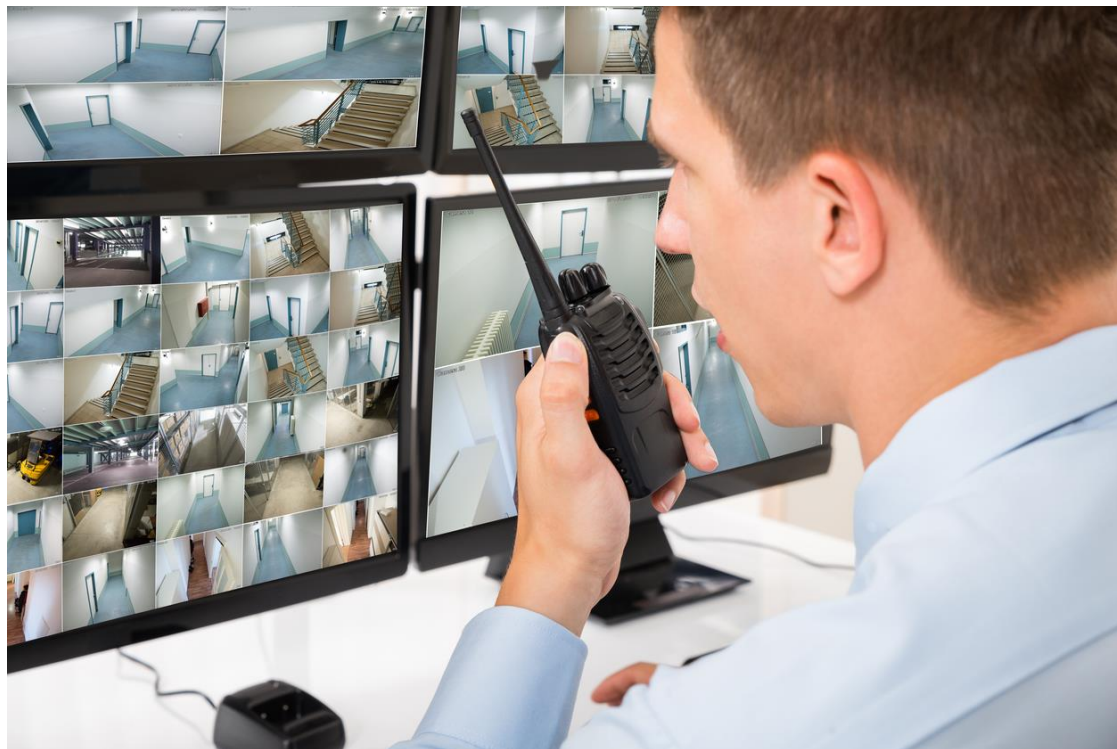


## *Atribuições do Porteiro*

- Existe um conjunto de serviços que caracterizam o trabalho do porteiro e do vigia. A seguir, algumas das atividades cotidianas desses profissionais:
- Permanecer na portaria devidamente uniformizado, sem se ausentar, sendo atencioso com os moradores;
- Fiscalizar a entrada e saída de pessoas do saguão de prédios, elevadores, pátios e garagens;
- Atender ao telefone, interfone e utilizar outros equipamentos de comunicação, quando houver, prontamente;
- Anotar recados;
- Proibir entrada de vendedores, pedintes e compradores;
- Notificar ao Zelador, Supervisor e Sindico sobre qualquer ocorrência mais grave;
- Inspecionar pátios, corredores e outras dependências do prédio;
- Fazer cumprir todos os regulamentos do edifício;
- Conhecer a localização e a utilização de equipamentos de combate a incêndio existentes no edifício;



## ***Ao assumir o posto***



- Chegar pelo menos 10 minutos antes do seu horário;
- Verificar se a portaria está em ordem e limpa;
- Verificar o funcionamento dos portões automáticos / cancelas;
- Verificar arquivos, livros, canetas e demais objetos pertencentes à portaria;
- Verificar se há recados para serem entregues;
- Verificar com seu antecessor se há visitas em algum apartamento ou se há algum técnico especializado prestando serviços no prédio;
- Apresentar-se sempre bem-humorado, sem ser inconveniente, limpo, barbeado e uniformizado;

## ***Lembre-se:***

Essas atividades são as mais comuns, realizadas em qualquer portaria, independentemente do tamanho do condomínio. Como em qualquer outro tipo de trabalho, o importante é que o profissional procure sempre se atualizar em relação ao serviço, conheça todos os instrumentos, técnicas e normas locais a fim de adaptar-se ao ambiente com boa postura e desenvoltura.

## *Os espaços de atuação do profissional*

o condomínio se divide em áreas comuns e áreas privativas:



**Áreas comuns** – São os corredores, halls, pátios, playground, etc. Todos podem utilizá-las e todos são responsáveis por sua conservação e manutenção.



**Áreas privativas** – São as unidades de habitação (apartamentos, casas, lojas ou escritórios, dependendo do condomínio). Elas são de propriedade do condômino, que é o responsável por seu uso, conservação e manutenção.

As atividades do porteiro são executadas apenas nas áreas comuns no condomínio. Nada do que acontece nas áreas privativas lhe diz respeito. Essa posição, no entanto, às vezes o coloca em situações delicadas.

## ***Exercício Prático***

### ***Como você resolveria essas questões?***

- 1) A família que mora no apartamento 804 briga constantemente e aos berros, suspeita-se até de agressão. O morador do 704, incomodado com o barulho, pede ao porteiro que interfone para o apartamento de onde vem a discussão e peça que parem de gritar.

---

---

---

---

- 2) A moradora do 303 chega do mercado cheia de sacolas e pede ao porteiro que a ajude a levar as compras até seu apartamento.

---

---

---

---

- 3) O adolescente do apartamento 506 está estudando bateria e faz seus exercícios na parte da tarde. Mesmo assim, a moradora do 406, uma senhora idosa, sente-se incomodada com a trepidação e pede ao porteiro que intervenha.

---

---

---

---

## *Principais cuidados – segurança*



Grande parte dos assaltos a condomínios começa com a imobilização do porteiro. Disfarçados de entregadores ou prestadores de serviços, os bandidos rendem quem está na portaria e entram no prédio. Outra tática muito comum é se aproveitarem de um momento em que o porteiro está próximo à entrada para rendê-lo.

Para evitar situações como essas, recomenda-se:

- Só abrir a porta para entregadores ou prestadores de serviço após se certificar de que eles são aguardados por um morador;
- Nunca ficar conversando “batendo papo” ou tomando sol na calçada, mantenha a atenção;
- Não permitir a entrada de pessoas estranhas ao condomínio sem autorização de um morador, mesmo que seja uma mulher grávida pedindo para usar o banheiro;
- No caso de funcionários da companhia de energia, telefônica, gás, etc..., só permitir a entrada depois de verificar a identificação funcional.



## ***Identificação dos visitantes***



- Fazer a identificação visual da pessoa;
- Cumprimentá-la (bom-dia, boa-tarde, boa-noite)
- Solicitar, com educação, o nome da pessoa, apartamento e torre que irá visitar;
- Manter os portões fechados;
- Fazer com que os visitantes aguardem do lado de fora do condomínio ou em local reservado para isso;
- entrar em contato com o morador, informando-o sobre a presença do visitante e da conveniência de sua entrada ou não;
- sendo autorizada a entrada anotar os dados e liberar a entrada,
- indicar o caminho ou pedir que algum funcionário do condomínio conduza a pessoa ao local ou residência do condômino.

## ***identificação de prestadores de serviço***

- Fazer a identificação visual da pessoa;
- Pedir documento com foto, solicitando também seu documento funcional ou crachá de identificação da empresa que trabalha;
- Manter os portões fechados;
- Fazer com que a pessoa aguarde do lado de fora do condomínio ou em local apropriado;
- Contatar o condômino, confirmando se há algum defeito na residência a ser verificado e se tal prestador de serviço era esperado;
- Caso haja dúvida sobre a presença do prestador de serviço solicitar que o condômino venha até a portaria para identificá-lo pessoalmente;
- Sendo autorizada a entrada da pessoa, anotar seus dados em livro próprio, registrando o horário de entrada e saída e devolver-lhe os documentos, agradecendo;
  - Se necessário pedir a algum funcionário do condomínio que o acompanhe até o local do serviço ou residência do morador.